

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA



Vilela, 2019



ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	1
Norma 1ª - Âmbito De Aplicação	1
Norma 2ª - Legislação Aplicável	1
Norma 3ª - Destinatários e Objetivos	1
Norma 4ª - Princípios Orientadores Da Instituição	2
Norma 5ª - Cuidados E Serviços	2
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	3
Norma 6ª - Condições De Admissão	3
Norma 7ª - Inscrição	3
Norma 8ª - Critérios De Prioridade Na Admissão	4
Norma 9ª - Admissão	4
Norma 10ª - Acolhimentos Dos Novos Utentes	4
Norma 11ª - Processo Individual Do Utente	5
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	5
Norma 12ª - Horário De Funcionamento	5
Norma 13ª - Cálculo Do Rendimento Per Capita	5
Norma 14ª - Tabela De Comparticipações	7
Norma 15ª - Montante E Revisão Da Comparticipação Familiar	8
Norma 16ª - Pagamento De Mensalidades	8
CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	8
Norma 17ª - Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, De Motricidade E De Estimulação Cognitiva	9
Norma 18ª - Alimentação	9
Norma 19ª - Administração Da Medicação Prescrita	9
Norma 20ª - Articulação Com Os Serviços Locais De Saúde	9
Norma 21ª - Cuidados De Higiene Pessoal	9
Norma 22ª - Tratamento Da Roupas	10
Norma 23ª - Transporte	10
Norma 24ª - Produtos De Apoio À Funcionalidade E Autonomia	10
Norma 25ª - Outros Serviços	10
CAPÍTULO V - Recursos	10
Norma 26ª - Direção Técnica	10



CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES	10
Norma 27ª - Direitos E Deveres Dos Utentes	10
Norma 28ª - Direitos E Deveres Da Instituição	11
Norma 29ª - Direitos E Deveres Dos Familiares Dos Utentes	12
Norma 30ª - Isenção De Responsabilidade Da Instituição Para Com Os Utentes.....	12
Norma 31ª - Depósito E Guarda Dos Bens Do Utente	12
Norma 32ª - Contrato De Prestação De Serviços	13
Norma 33ª - Interrupção Da Prestação Dos Serviços Por Iniciativa Do Utente.....	13
Norma 34ª - Cessação Da Prestação E Serviços Por Facto Não Imputável Ao Prestador....	13
Norma 35ª - Causa De Exclusão De Utentes	13
Norma 36ª - Livro De Reclamações.....	13
Norma 37ª - Livro De Registo De Ocorrências	14
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS	14
Norma 38ª - Alterações Ao Presente Regulamento.....	14
Norma 39ª - Integração De Lacunas	14
Norma 40ª - Entrada Em Vigor.....	14



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª - Âmbito De Aplicação

O **Centro Social e Paroquial de Vilela**, pessoa coletiva nº 504.572.318, com sede na Rua da Escola de Cunha, n.º103, freguesia de Vilela, concelho de Paredes, distrito do Porto, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 30.07.1998, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

Norma 2ª - Legislação Aplicável

O **CENTRO DE DIA** é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar, regendo-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia.
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica da DGSS acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 3ª - Destinatários e Objetivos

São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas e adultos dependentes que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.

1. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:

- a) Prestação de serviços que satisfaçam necessidades básicas;
- b) Prestação de apoio psicossocial;
- c) Fomento das relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
- d) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- e) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- f) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- g) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- h) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e



segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;

- i) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- j) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- k) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- l) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- m) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- n) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- o) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- p) Promover relações com a comunidade e na comunidade.

Norma 4ª - Princípios Orientadores Da Instituição

O CENTRO DE DIA, no exercício das suas atividades, deverá ter sempre presentes:

- a) O conceito unitário e global da pessoa humana e o respeito pela sua dignidade;
- b) O aperfeiçoamento cultural, espiritual e moral de todos os paroquianos;
- c) O espírito de convivência e de solidariedade social como fator decisivo do trabalho comum, tendente a valorização integral dos indivíduos, das famílias e demais agrupamentos e da comunidade paroquial;

Norma 5ª - Cuidados E Serviços

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação Cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço e o lanche;
 - c) Cuidados de higiene pessoal e de imagem;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário e administração de fármacos quando prescritos.
2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Transporte;
 - b) Suplemento para o jantar;
 - c) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - d) Outros, em função das necessidades dos utentes, nomeadamente serviços de apoio



domiciliário complementares;

3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Norma 6ª - Condições De Admissão

1. São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:
 - a) Os utentes estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
 - b) Os utentes serem residentes em Vilela ou em paróquias vizinhas;
 - c) Os candidatos não serem portadores de doenças infectocontagiosas em fase ativa, ou de outra natureza que requeira cuidados especiais para os quais o centro de dia não reúna condições para assegurar;
 - d) O candidato ter mais de 60 anos de idade;
 - e) O candidato encontrar-se em situação de reforma, pré-reforma ou pensionista;
2. Atendendo à situação concreta do candidato, nomeadamente carência económico-financeira ou risco social, a direção pode dispensar uma ou mais das condições de admissão elencadas no número anterior.

Norma 7ª - Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega os seguintes dados:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão (CC) do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos e encargos do utente e respetivo agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - h) Outros documentos que para a situação específica do utente sejam considerados necessários;
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede desta instituição;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de



inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

5. A inscrição de utentes realiza-se durante todo o ano civil.

Norma 8ª - Critérios De Prioridade Na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Privilegiar as pessoas e/ou grupos, social e economicamente, mais desfavorecidos;
- b) Risco de isolamento social;
- c) Fracos recursos económicos;
- d) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- e) Residência na área de intervenção do estabelecimento;
- f) Admissão do idoso é prioritária, sempre que este se encontre em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

Norma 9ª - Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. A deliberação de admissão de utentes compete exclusivamente à Direção, após obter as informações técnicas que entender convenientes;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 30 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devida a primeira mensalidade;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato ou seu representante legal, através de carta simples.

Norma 10ª - Acolhimentos Dos Novos Utentes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;



- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços.

Norma 11ª - Processo Individual Do Utente

- a) Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contato do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - h) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- 2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- 3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 12ª - Horário De Funcionamento

- 1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 9h00 às 18h00;
- 2. O horário de funcionamento será afixado em local bem visível.

Norma 13ª - Cálculo Do Rendimento Per Capita

- 1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

- 2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado



familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar (RAF)**, consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.
- g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- h) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS,



designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

- i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Norma 14ª - Tabela De Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte **tabela**:

Percentagem	Serviços
25%	Alimentação
5%	Animação
5%	Tratamento De Roupas
1 a 10 %	Transporte
5%	Higiene Pessoal
5%	Complemento Jantar

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 13ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da



despesa;

3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, a mesma será comunicada com um aviso prévio de 30 dias.

Norma 15ª - Montante E Revisão Da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. O CSPV, por deliberação da Direção, poderá reduzir, suspender por período de tempo determinado ou dispensar o cliente do pagamento das comparticipações, sempre que se conclua, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, pela sua parcial ou total incapacidade, provisória ou definitiva, para o cumprimento daquela obrigação.
3. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
5. Os utentes serão informados até ao dia 30 do mês de março das atualizações anuais das comparticipações familiares, conforme deliberação da direção.

Norma 16ª - Pagamento De Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado através de cheque ou numerário, até ao dia 30 do mês a que respeitar, nos serviços da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado no imediato, ou antes da sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a noventa dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS



Norma 17ª - Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, De Motricidade E De Estimulação Cognitiva

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Diretor Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do CENTRO DE DIA podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devido um custo adicional, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

Norma 18ª - Alimentação

1. O serviço de nutrição e alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço e lanche;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Norma 19ª - Administração Da Medicação Prescrita

A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;

Norma 20ª - Articulação Com Os Serviços Locais De Saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; no entanto os utentes do CENTRO DE DIA podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, **por familiares**;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

Norma 21ª - Cuidados De Higiene Pessoal

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.



Norma 22ª - Tratamento Da Roupas

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.

Norma 23ª - Transporte

1. O transporte dos utentes é efetuado em veículos da propriedade da instituição.
2. O transporte dos utentes é efetuado do domicílio dos mesmos para a instituição e vice-versa.
3. Os utentes do centro de dia têm seguro aquando da sua deslocação nos veículos do Centro.
- 4.

Norma 24ª - Produtos De Apoio À Funcionalidade E Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o CENTRO DE DIA pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Norma 25ª - Outros Serviços

Verifica-se a disponibilidade e condições de realização de outros serviços em função das necessidades e interesses dos utentes, nomeadamente serviços de apoio domiciliário complementares ao CENTRO DE DIA.

CAPÍTULO V - Recursos

Norma 26ª - Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste CENTRO DE DIA compete a um técnico, cujo nome, formação, categoria profissional e horário de trabalho se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

Norma 27ª - Direitos E Deveres Dos Utentes

1. São direitos dos utentes:
 - a) Exigir respeito pela sua identidade personalidade e privacidade;
 - b) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - c) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do Centro de Dia;
 - d) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito



pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

- e) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
- b) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas;
- c) Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido.
- d) Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- e) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA e os dirigentes da Instituição;
- f) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Norma 28ª - Direitos E Deveres Da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou



reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a)** Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b)** Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c)** Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d)** Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e)** Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f)** Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g)** Manter os processos dos utentes atualizados;
- h)** Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

Norma 29ª - Direitos E Deveres Dos Familiares Dos Utentes

- a)** Tratar com respeito e dignidade os utentes, funcionários e direção da instituição;
- b)** Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar;
- c)** Respeitar e fazer cumprir o regulamento interno;
- d)** Respeitar o horário de visitas (09:00 às 18:00h), bem como, as áreas onde as mesmas são passíveis de se fazer (sala de convívio).

Norma 30ª - Isenção De Responsabilidade Da Instituição Para Com Os Utentes

Qualquer utente que se ausente das instalações do Centro durante o horário de funcionamento do mesmo, sem autorização e /ou acompanhamento de funcionários responsáveis, a instituição NÃO se responsabiliza por quaisquer danos que eventualmente lhes possa vir acontecer.

Norma 31ª - Depósito E Guarda Dos Bens Do Utente

- 1.** A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
- 2.** Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do



utente.

Norma 32ª - Contrato De Prestação De Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 33ª - Interrupção Da Prestação Dos Serviços Por Iniciativa Do Utente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do utente ou férias com acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

Norma 34ª - Cessação Da Prestação E Serviços Por Facto Não Imputável Ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

Norma 35ª - Causa De Exclusão De Utentes

1. A exclusão é a sanção máxima aplicada a um utente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a manutenção da sua utilização dos serviços que lhe são prestados pela Instituição;
2. A exclusão será sempre precedida de um processo disciplinar escrito que permita ao utente apresentar a sua defesa;
3. Compete à direção ordenar a realização do processo disciplinar;
4. A deliberação de exclusão de um utente é da competência exclusiva da Direção concluído o aludido processo disciplinar.

Norma 36ª - Livro De Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição, sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.



Norma 37ª - Livro De Registo De Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 38ª - Alterações Ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Qualquer alteração ao regulamento interno será comunicada ao ISS. I.P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assistem, em caso de discordância dessas alterações;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 39ª - Integração De Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 40ª - Entrada Em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 24 de novembro de 2019.

A direção,



.....
(recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O utente¹ _____,
do CENTRO DE DIA, declara que tomou conhecimento das informações descritas no
Regulamento Interno, e lhe foi entregue uma cópia, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou
fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Vilela, ____ de _____ de _____

(Assinatura do utente)

¹ adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato